

# **FUNGSI MONITORING KEPALA DINAS PADA PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA UTARA**

Oleh :

**VANESA WASTI THALIA KAWUNG  
JOHNNY HANNY POSUMAH  
GUSTAAF BUDI TAMPI**

*Abstract : A service standards needs to be monitored in its implementation, and the monitoring function can find quickly, so that a mechanism for resolving and setting up a mechanism for prevention can be developed. Study aims to explain the monitoring function of the head department on the application of minimum service standards in the department population and civil registration in north minahasa. Based on the results and discussion of this research concluded, has not done well seen in the four functions monitoring is compliance, auditing, accounting, and explanation. Needed public awareness for orderly population administration and leadership must be more active in monitoring the course of service and the seriousness of the government to create a strategy.*

*This research uses qualitative research methods, descriptive. informant research by as much as 10 (ten) informant: 1 person head of Department, 1 Secretary, 1 head of the sub. the General section and the staffing, 5 civil State apparatus, 2 people community. data collection techniques used i.e., interview techniques, techniques of observation/observation, and technical documentation. data analysis techniques used, namely the reduction of data, data presentation, and conclusion.*

**Key words : Monitoring Function, Minimum Service Standards**

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan suatu bangsa pada umumnya. tidak dapat dipungkiri, pelayanan publik selama ini terutama di Indonesia masih sering ditemukan praktek-praktek yang tidak terpuji yang dilakukan oleh aparat pemerintah, sehingga banyak menimbulkan ketidakpuasan masyarakat atau keluhan masyarakat betapa berbelit-belitnya pelayanan publik di negeri ini.

Pemberian pelayanan harus mempunyai standar pelayanan agar terlaksananya upaya peningkatan kualitas pelayanan, sehingga pemerintah mengeluarkan standar pelayanan minimal yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Kemudian, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 tahun 2007 tentang petunjuk teknis penyusunan dan penetapan standar pelayanan minimal Standar pelayanan

minimal tersebut disusun oleh pemerintah berdasarkan urusan wajib yang merupakan pelayanan dasar, yang merupakan bagian dari pelayanan publik. Hal ini dijelaskan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang pedoman penyusunan rencana pencapaian standar pelayanan minimal.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati, karena saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimal sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah.

Sebuah standar pelayanan perlu secara terus-menerus dimonitor dalam pelaksanaannya. Fungsi dari monitoring dapat menemukan dengan cepat, jika adanya penyimpangan dari pegawai maupun kendala yang dihadapi. Sehingga mekanisme

penyelesaian bisa disusun dalam menyelesaikan kendala tersebut bahkan bisa membuat mekanisme pencegahannya.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal pada BAB VI pasal 15 tertuang penjelasan tentang pembinaan dan pengawasan, disebutkan bahwa pemerintah melaksanakan monitoring dan evaluasi atas penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Pemerintah Daerah dalam rangka menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat. Monitoring sebagaimana dimaksud dilakukan oleh Pemerintah untuk Pemerintah Daerah Provinsi; dan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di Daerah untuk Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.

Pemerintah harus memperhatikan setiap tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Seperti halnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang merupakan bagian dari pemerintah yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat. Kepala dinas menjadi salah satu kunci keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini penerapan standar pelayanan minimal. Dikarenakan kepala dinas yang akan memonitoring pegawai atau bawahannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung.

Permasalahan yang terjadi dalam konteks pemberian pelayanan dalam penerapan standar pelayanan minimal, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara berdasarkan isu yang beredar dan melalui pengamatan melalui pra survey yaitu, para pegawai yang tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang disebabkan monitoring yang jarang dilakukan kepala dinas. Karena saat kepala dinas tidak berada ditempat, para pegawai seperti tidak memperhatikan kinerja pelayanan yang diberikan karena tidak ada yang memonitoring.

Proses monitoring sering tidak berjalan dikarenakan kepala dinas Kepencapil Minut yang jarang berada ditempat dikarenakan memenuhi tugas diluar kantor, tentunya telah menugaskan kepada seluruh pegawai untuk melakukan tugas dengan sebaik-baiknya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, seperti ibarat kata anak ayam yang ditinggalkan induknya, tugas atau perintah yang diberikan oleh kepala dinas sangat jarang dilakukan oleh pegawai. Dikatakan demikian karena, disaat kepala dinas tidak berada dikantor, ternyata hal itu mengakibatkan pegawai tidak terlalu memikirkan untuk memberikan pelayanan yang semestinya jika Kepala Dinas tidak berada ditempat.

Permasalahan yang terjadi, mengakibatkan banyaknya anggota pegawai yang hanya keluyuran kesesama pegawai lainnya, seperti untuk berbincang kesesama pegawai lainnya yang mengakibatkan pelayanan dan respon pegawai yang tidak optimal, dan mengakibatkan masyarakat tidak mendapat pelayanan secara maksimal. Dan mengakibatkan ada beberapa pemberian pelayanan yang dibiarkan berlarut-larut seperti pembuatan KTP-el, dimana masyarakat yang belum memenuhi syarat-syarat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa utara tidak akan dilayani dan tidak diberikan kompromi.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk membahasnya dan meneliti dalam sebuah penelitian mengenai “Fungsi Monitoring Kepala Dinas pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Fungsi Monitoring**

Dunn menjelaskan ada empat fungsi monitoring, yaitu:

- 1) Ketaatan (compliance), monitoring menentukan apakah tindakan

administrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

- 2) Pemeriksaan (auditing), monitoring menetapkan apakah sumber dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
- 3) Laporan (accounting), monitoring menghasilkan informasi yang membantu “menghitung” hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.
- 4) Penjelasan (explanation), monitoring menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaan dan pelaksanaannya tidak cocok.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Gronroos (dalam Surjadi, 2012) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.

### **Standar Pelayanan Minimal**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 (pada bab ke V tentang penyelenggaraan pelayanan publik, Bagian Kesatu Standar Pelayanan pada pasal 20).

### **Konsep Fungsi Monitoring Kepala Dinas Pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal**

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Standar merupakan spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan dalam hal ini pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dan sebuah standar pelayanan perlu secara terus menerus dimonitoring untuk mencapai tujuan dari pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, yang didasari dari sejumlah masalah yang tertuang dalam latar belakang masalah penulis serta disesuaikan dengan tujuan peneliti, maka penelitian ini menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Model penelitian kualitatif ini biasanya digunakan dalam pengamatan dan penelitian sosial.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan pada penelitian skripsi fungsi monitoring sangatlah penting dalam kaitan dengan kinerja atau pekerjaan dari para pegawai, apalagi pegawai dalam instansi pemerintah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara akan menjadi tombak utama. Dimana para pegawai atau ASN akan bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam memberikan proses pelayanan, tentunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak sembarangan ada standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang terarah dan berkualitas. Sehingga peran dari

fungsi monitoring kepala dinas akan sangat mempengaruhi arah kinerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SPM.

### **Ketaatan (*Compliance*)**

Dunn (dalam Fahmi, 2014) mengemukakan Ketaatan (*Compliance*) adalah monitoring yang menentukan apakah tindakan administrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

Kabupaten Minahasa Utara dibedakan dalam dua jenis pelayanan, yakni pelayanan bidang kependudukan dan pelayanan bidang pencatatan sipil. setiap masyarakat yang datang langsung masuk kedalam bagian informasi yang akan menjelaskan berbagai syarat dan dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat selanjutnya masyarakat akan diarahkan kedalam bidang pelayanan yang akan diurus masing-masing masyarakat serta masyarakat yang tidak memiliki dokumen dan persyaratan yang tidak lengkap tidak akan diberikan pelayanan.

Namun ketaatan (*compliance*) yang masih memiliki kekurangan seperti ada beberapa pegawai honorer yang belum profesional dan jumlah pegawai honorer yang terlalu banyak yang berbanding terbalik dengan jumlah ASN. Ditambah lagi kepala dinas yang jarang berada di Dinas Kepencapil yang mengganggu fungsi monitoring terhadap ketaatan pegawai, terlebih khusus ketaatan beberapa pegawai honorer maupun beberapa pegawai ASN yang bisa mengakibatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM).

### **Pemeriksaan (*auditing*)**

Dunn (dalam Fahmi, 2014) mengemukakan Pemeriksaan (*auditing*) adalah monitoring menetapkan apakah sumber daya dan layanan yang ditentukan

bagi pihak tertentu (target) telah dicapai mereka.

Fungsi monitoring yang kedua yakni pemeriksaan (*auditing*) dapat dikatakan Realisasi kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan dan dikategorikan cukup baik, lima dari keenam kegiatan pemberian pelayanan yang realisasinya bisa diatas 80% dan hanya ada satu kegiatan yang realisasinya dibawah dari 80%.

Tentu hal tersebut tidaklah mudah dalam melaksanakan, apalagi meningkatkan kesadaran terhadap masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan. Diperlukan keseriusan yang lebih dalam menciptakan strategi dalam mengajak masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil agar realisasi dari target bisa dicapai.

### **Laporan (*accounting*)**

Dunn (dalam Fahmi, 2014) monitoring menghasilkan informasi yang membantu menghitung hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara memberlakukan laporan dalam bentuk daftar penilaian pegawai (DPP) yang disusun perindividu berdasarkan hasil kinerja masing-masing pegawai dan ASN yang ada.

Sehingga dari fungsi monitoring yang dijalankan oleh kepala dinas disinkronkan dengan laporan dari daftar penilaian pegawai (DPP) kemudian hasil tersebut akan disusun dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Pengukuran kinerja kegiatan dan pengukuran pencapaian sasaran dengan membandingkan antara rencana dan realisasi dapat dicapai dengan cukup baik. Namun disadari bahwa dalam pelaksanaan program/kegiatan masih ditemui berbagai permasalahan dan hambatan yang memerlukan upaya-upaya untuk penanggulangannya dan diperlukan

monitoring kepala dinas untuk melihat langsung kendala yang terjadi dalam laporan yang disusun sehingga bisa didapatkan cara mencegah dan cara mengatasi masalah yang ada sehingga hasil pelayanan nantinya bisa mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM).

#### **Penjelasan (*explanation*)**

Dunn (dalam Fahmi, 2014) monitoring menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaan dan pelaksanaannya tidak cocok.

Fungsi monitoring yang ke empat yaitu penjelasan (*explanation*) sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari kecepatan dalam pengambilan keputusan melalui kebijakan yang dikeluarkan dalam meminimalisir keterlambatan pelayanan E-KTP dengan mengeluarkan Surat Keterangan Perekaman (SKP) untuk menggantikan E-KTP secara sementara.

Hal tersebut cepat teratasi dikarenakan adanya fungsi monitoring yang baik dari pimpinan seperti kepala dinas dan sekretaris dinas. Namun juga ada beberapa kendala yang masih terjadi, seperti fungsi monitoring yang lebih banyak dilakukan oleh sekretaris dinas ketimbang oleh kepala dinas. Jika dibiarkan terus menerus hal tersebut akan mengurangi kepercayaan pegawai kepada atasan dalam menjalankan proses pelayanan yang bisa mengakibatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diberlakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil pengamatan, pengumpulan data dan proses wawancara yang peneliti lakukan, maka penelitian mengenai Fungsi Monitoring Kepala Dinas pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Pertama, Ketaatan (*compliance*), sudah cukup baik namun Ketaatan

(*compliance*) juga masih memiliki beberapa kendala seperti ada beberapa pegawai honorer yang belum profesional dalam memberikan pelayanan. Ditambah lagi kepala dinas yang jarang berada di Dinas Kepencapil yang mengganggu fungsi monitoring terhadap ketaatan pegawai, terlebih khusus ketaatan beberapa pegawai honorer maupun beberapa pegawai ASN yang ada yang bisa mengakibatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Kedua, Pemeriksaan (*auditing*), sudah cukup baik, hal tersebut tidaklah mudah dalam melaksanakan, apalagi meningkatkan kesadaran terhadap masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan diperlukan fungsi monitoring dari pimpinan untuk menjaga pemberian pelayanan sesuai dengan SPM.

Ketiga, Laporan (*accounting*), sudah cukup baik berdasarkan daftar penilaian pegawai (DPP) dan disinkronkan dengan monitoring secara langsung kepada pegawai dalam memberikan pelayanan. Namun juga masih ada beberapa kelemahan seperti proses monitoring yang lebih banyak dilakukan oleh sekretaris dinas.

Keempat, Penjelasan (*explanation*), sudah cukup baik yang dilihat penjelasan pimpinan dalam menanggapi keterlambatan pelayanan E-KTP dengan mengeluarkan Surat Keterangan Perekaman (SPM).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Budiarti, A. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. Ekuatis, Vol.15 Nomor.2*
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia ; Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, Irham. 2014. *Manajemen Kepemimpinan*. Bandung: Alfabeta.
- Harimat Hendarwan. 2015. *Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten Kota se Indonesia*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2016.
- Mulyadi,Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi)*. Bandung. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 ; Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 ; Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 ; Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Putra, Handimas. 2011. *Skripsi ; Pelaksanaan Monitoring Kepala Sekolah Dalam Kegiatan Pembelajaran Sekolah Menengah Pertama Dakwa Rumbah Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
- Ratminto dan Winarsih, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan ; Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minumum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2016-2021.
- Sabarudin, Abdul. 2014. *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik; Teori, Konsep dan Aplikasi*. Kabupaten Kolaka Sulteng: Graha Ilmu.
- Sinambela, Rochadi, Ghazali, Muksin, Setiabudi, Bima, Syaifudin. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinsu, Christanto. 2017. *Skripsi ; Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*. Manado.

FISPOL Universitas Sam  
Ratulangi.

*(MONEV) Sistem Penjaminan  
Mutu Internal Sekolah.*

Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kualitatif*.  
Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi  
Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka  
Baru Press.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja  
Pelayanan Publik*. Bandung:  
Refika Aditama.

Suryana, Asep. 2010. *Skripsi : Strategi  
Monitoring dan Evaluasi*

Tambaru, Agustaf. 2013. *Skripsi ; Kualitas  
Pelayanan Publik di Badan  
Penanaman Modal dan  
Perizinan Terpadu (BPMPT)  
Kabupaten Poso*. Manado. FISIP  
Universitas Sam Ratulangi.

Undang – Undang Republik Indonesia nomor  
25 tahun 2009 ; Tentang  
pelayanan publik.

Wikipedia Bahasa Indonesia Tahun 2012